

# Restaurante O Bifão: O antes e o depois

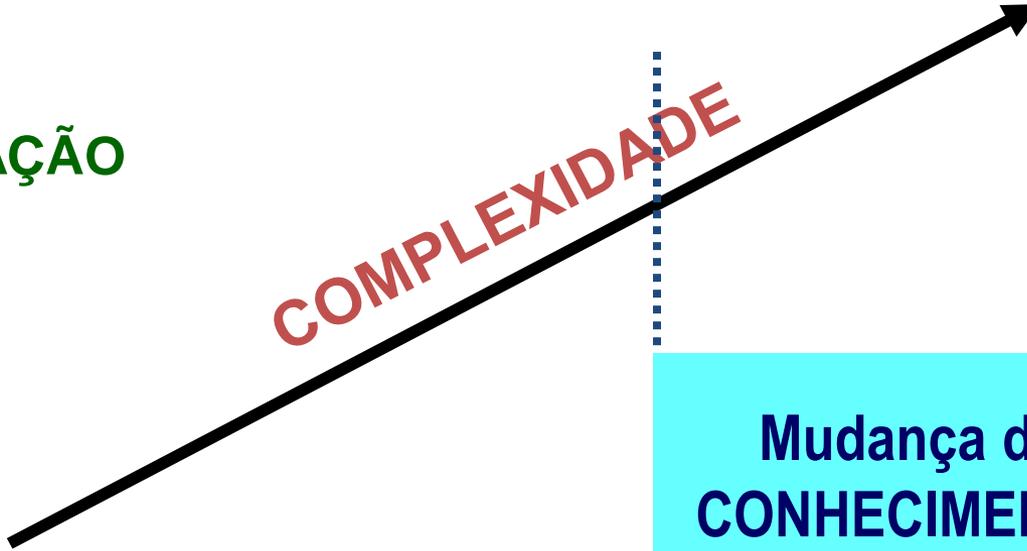


# Equipe Vencedora Prêmio Qualidade RS 2013



**MOBILIZAÇÃO**

**COMPLEXIDADE**



**Mudança de  
CONHECIMENTO  
-eu-**

**Mudança de  
ATITUDES /  
COMPORTAMENTO  
-eu-**

**Mudança de  
CONHECIMENTO  
-grupo-**

**Mudança de  
ATITUDES /  
COMPORTAMENTO  
-grupo-**

**Mudança  
Organizacional**

**Mudança Individual**



# Negócio e Valores

Negócio : Alimentação com Excelência

Valores:

Atenção ao Cliente: cada cliente é único

Ser Justo: respeito e orientação adequada

Organização: geradora de qualidade e agilidade

Inovação: inquieto criando conceitos e tendências

Informalidade: estilo de ser



# Breve História do Caminho

2007: gqt 40 horas

2008/2009: GDE, consultoria com a direção,  
inserção do projeto com funcionários

2010: Implantação , treinamento, auto-avaliação

2011: Examinador Prêmio Qualidade RS, ita

2012/2013: Adequação ao Modelo, ita

2014: Relatório de Gestão e Prêmio Qualidade RS

Medalha Bronze 2013



# Liderança: Antes e Depois



Antes:

Centralização de decisões, comunicação truncada, sem níveis hierárquicos definidos

Depois:

Descentralização de decisões, comunicação integrada, lideranças das áreas desenvolvidas

Exemplos de práticas: Conselho Gestor,  
Lideranças por áreas



# Estratégias e Planos: Antes e Depois



Antes:

Sem planejamento formal definido, informações baseadas em feeling, nau sem rumo definido e sem comunicação

Depois:

Planejamento Formal, Informações balizadas, foco estratégico claro e comunicado

Exemplos de práticas: Planejamento estratégico,  
Inteligência Competitiva ,  
Congelados Bifão



# Clientes: Antes e Depois



## Antes:

Sem conhecimento formal do cliente, sem estratégia de comunicação definida, desconhecimento da satisfação ou não do cliente

## Depois:

Conhecimento do cliente e foco, estratégia integrada com a comunicação, medição da satisfação do cliente

Exemplos de práticas: Plano de Marketing,  
Pesquisa de Satisfação



# Sociedade: Antes e Depois



Antes:

Aspecto ambiental tratado de forma intuitiva, ações sociais esporádicas

Depois:

Aspecto ambiental tratado de forma profissional e ações sociais integradas e focadas

Exemplos de práticas: Tratamento de enzimas,  
Eventos de responsabilidade social



# Informações e Conhecimento: Antes e Depois



Antes:

Sem padrões definidos, informações desconstruídas, de difícil acesso e restritas a poucas pessoas

Depois:

Padrões específicos, sistemas integrados de informação, socialização das informações

Exemplos de práticas: Painel de Gestão,  
Sistema integrado de informática



# Pessoas: Antes e Depois



Antes:

Processos não definidos, funções misturadas, desmotivação, clima muito sensível ao humor, sem ideia de satisfação

Depois:

Processos definidos, funções e tarefas definidas, motivação, clima de família, coaching, satisfação interna medida

Exemplos de práticas: Plano de Pessoas, Coaching, Pesquisa de Satisfação Interna



# Processos: Antes e Depois



Antes:

Processos informais, Sem controle de execução, falta de conhecimento da operação

Depois:

Processos formais, controle de execução, melhoria permanente

Exemplos de práticas: PDCA,  
BPF, Baixa Automática



# Resultados: Antes e Depois



Antes:

Foco em indicadores financeiros, sem dados comparativos,  
sem metas definidas

Depois:

Visualização da empresa como um todo, foco nos 8  
critérios, metas definidas

Exemplos de práticas: Painel de Gestão,  
Sistema unificado, Padrões de relação entre  
indicadores



# Dicas com qualidade



Faça! O que você tem a perder? O Controle? Que controle? O da empresa? Você já tem?

# Dicas com qualidade



Dê o primeiro passo:  
você é o exemplo e a  
inspiração!

# Dicas com qualidade



O modelo de Gestão é flexível e se adapta a qualquer empresa! Não arranje desculpas!

# Dicas com qualidade



Vale a pena: o sucesso  
pode ser o resultado!  
Arrisque!

# Dicas com qualidade



Quando se divide o poder se  
multiplica o resultado!  
Tem problema em dividir o Poder?  
Vá se tratar!  
O tratamento na empresa é muito  
mais caro e trabalhoso!



Muito

Obrigado!

